

Literaturverzeichnis

4QD- Qualitätskliniken.de GmbH: Qualitätskliniken.de: <http://suche.qualitaetskliniken.de/kliniksuche.php>, eingesehen am 07.09.2013.

Abrahamczik, Gerold; Bohemann, Lutz: Kann man mit dem InEK-Kalkulationsschema im Krankenhaus steuern? Ein pragmatischer Lösungsansatz. in: *KU Gesundheitsmanagement* (2010), S. 46–50.

Aktionsforum Gesundheitsinformationssystem (afgis) e.V.: afgis: <https://www.afgis.de/>, eingesehen am 23.07.2014.

Albers, Sönke; Litfin, Thorsten: Adoption und Diffusion, in: Albers, S. u.a. (Hrsg.), *marketing mit interaktiven Medien* (2001), S. 116–130.

Allshouse, Kimberly D.: Treating Patients as Individuals, in: Gerteis, Margaret u.a. (Hrsg.), *Through the Patient's Eyes: Understanding and Promoting Patient-Centered Care* (1993), S. 19–44.

Anderson, James C.; Narus, James A.: Business Marketing: Understand What Customers Value, in: *Harvard Business Review*. Vol. 76 (1998), S. 53–65.

Anderson, Roger T.; Barbara, Angela M.; Weisman, Carol; Hudson Scholle, Sarah; Binko, Joann; Schneider Tracy; Freund, Karen; Gwinner, Valerie: A qualitative analysis of women's satisfaction with primary care from a panel of focus groups in the national centers of excellence in women's health. in: *Journal of women's health & gender-based medicine*, Vol. 10 (2001), S. 637–647.

Anselm, Reiner: Partner oder Person? Leistungskraft und Grenzen eines Paradigmas, in: Scheibler, Fülup; Pfaff, Holger (Hrsg.), *Shared decision making. Der Patient als Partner im medizinischen Entscheidungsprozess*, Weinheim, München (2003), S. 26–33.

Ansoff, H. I.: *Management-Strategie*, München (1966).

AOK Bundesverband: Wir sind AOK. Jahresbericht 2009/2010: http://www.aok-bv.de/imperia/md/aokbv/info/nonperiodika/aok_jahresbericht_2010.pdf.

AOK-Bundesverband - FEISA - HELIOS Kliniken - WidO: Qualitätssicherung der stationären Versorgung mit Routinedaten (QSR). Abschlussbericht, 1. Aufl., Bonn (2007).

AOP-Vertrag: Vertrag nach § 115b Abs. 1 SGB V - Ambulantes Operieren und sonstige stationärsersetzende Eingriffe im Krankenhaus. (AOP- Vertrag): www.dkgev.de/media/file/11592.RS166-12_Anlage_AOP-Vertrag.pdf.

Arnold, Michael; Geisbe, Heinrich: Der Patient im Wettbewerb der Krankenhäuser, in: Arnold, Michael u.a. (Hrsg.), Krankenhaus-Report 2002. Schwerpunkt: Krankenhaus im Wettbewerb, Stuttgart (2003), S. 55–69.

Attree, Moira: Patient's and relatives' experiences and perspectives of 'Good' and 'Not so Good' quality care, in: Journal of Advanced Nursing, Vol. 33 (2001), S. 456–466.

Badenhoop, Rolf: Patientenbeziehungsmanagement. Ein Paradigmenwechsel kündigt sich an, in: Badenhoop, Rolf; Ryf, Balz (Hrsg.), Patient Relationship Management. CRM in der Life Sciences Industrie, Wiesbaden (2001), S. 13–25.

Bayraktar, Osman; Nissen, Volker: Beschwerdestimulation - Status quo und Potenziale am Beispiel der Schweizer Versicherungsbranche, in: Gelbrich, Katja; Souren, Rainer (Hrsg.), Kundenintegration und Kundenbindung. Wie Unternehmen von ihren Kunden profitieren (2009), S. 153–166.

Behar, Benjamin; Wichels, Reinhard: Einweisermanagement in Gesundheitsnetzwerken - Ein schmaler Grat zwischen Kooperation und Wettbewerb, in: Amelung, V.E u.a. (Hrsg.), Vernetzung im Gesundheitswesen - Wettbewerb und Kooperation (2009), S. 349–358.

Behrends, Behrend: Praxis des Krankenhausbudgets nach dem Krankenhausfinanzierungsreformgesetz, Berlin (2009).

Berger, Paul D.; Nasr, Nada I.: Customer Lifetime Value: Marketing Models and Applications, in: Journal of Interactive Marketing, Vol. 12 (1998), S. 17–30.

Berger, Paul D.; Weinberg, Bruce; Hanna, Richard C.: Customer lifetime value determination and strategic implications for a cruise-ship company, in: Database

Marketing & Customer Strategy Management Vol. 11, 1, 40–52, Vol. 11 (2003), S. 40–52.

Berry, Leonard L.: Relationship Marketing, in: Upah, Gregory D. u.a. (Hrsg.), *Emerging Perspectives on Services Marketing* (1983), S. 25–34.

Bethell, Christina: Patient-centered Care Measures for the National Health Care Quality Report. (Defining Patient-centered Care). FACCT (2000).

Blattberg, Robert C.; Deighton, John: Manage Marketing by Customer Equity Test, in: *Harvard Business Review*, Vol. 74 (1996), S. 136–144.

Blum, Karl; Löffert, Sabine; Offermanns, Matthias Steffen Petra: *Krankenhaus-Barometer. Umfrage 2011* (2011).

Blum, Karl; Offermanns Matthias: Zuweisermanagement im Krankenhaus, in: *das Krankenhaus* (2011), S. 135–140.

Blum, Karl; Offermanns, Matthias: Auf dem Weg zum gläsernen Krankenhaus. Qualitätsberichte werden Pflicht - eine Bestandsaufnahme, in: *Krankenhaus Umschau* (2003), S. 620–623.

Blum, Karl; Offermanns, Matthias; Perner, Patricia: *Krankenhaus Barometer - Umfrage 2007* (2007).

Boenigk, Silke: Kündigungspräventionsmanagement, in: Hippner, H. u.a. (Hrsg.), *Grundlagen des CRM. Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung*, Wiesbaden (2011), S. 476–497.

Borchert, Jan; Goos, Philipp; Hagenhoff, Svenja: *Innovations- und Technologiemanagement: Eine Bestandsaufnahme. Arbeitsberichte der Abt. Wirtschaftsinformatik II, Universität Göttingen, Nr. 4* (2003).

Braun, Bernard: Qualitätsberichte - Klartext für Klinikkunden?, in: *Gesundheit und Gesellschaft*, Vol. 10 (2007), S. 24–30: <http://www.forum-gesundheitspolitik.de/dossier/PDF/Braun-Qualitaetsberichte-Kliniken.pdf>, eingesehen am 21.04.2014.

Braun, Günther E.: Konzept des integrierten Krankenhausmanagement: Grundlagen und Aufbau des Handbuches, in: Braun, Günther E. (Hrsg.), Handbuch Krankenhausmanagement. Bausteine für eine moderne Krankenhausführung, Stuttgart (1999), S. 3–18.

Braun, Günther E.; Nissen, J.: Die Bedeutung der Einweiserzufriedenheit für Krankenhäuser und ihre erfolgreiche Messung, in: Gesundheitsökonomie und Qualitätsmanagement (2005), S. 376–384.

Braun, Günther E.: ABC-Analyse einweisender Ärzte und das "Schlüsselkunden-Management" für Krankenhäuser. Möglichkeiten einer speziellen Kundenorientierung, Neubiberg (1997a).

Braun, Günther E.: Schlüsselkunden-Management und ABC-Analyse, in: f&w führen und wirtschaften im Krankenhaus (1997b), S. 398–404.

Braun, Günther E.: Der mündige Patient - unrealistisches Modell oder Chance zur Umsetzung? Nürnberg 21.03.2013, Veranstaltung DAK-Gesundheit im Dialog 2013, Presseclub Nürnberg-Marmorsaal (2013).

Braun, Günther E.; Burghardt, Katrin; Binder, Andreas: Status Quo und Entwicklungsrichtungen des Einweisermanagements deutscher Kliniken – Ergebnisse einer empirischen Studie, in: Gesundheitsökonomie und Qualitätsmanagement (2014), S. 177–183.

Braun, Günther E.; Burghardt, Katrin; Rong, Oliver; Schwarzer, Irena: Einweisermanagement in deutschen Kliniken, think:act content (2013).

Braun, Günther E.; Gewalt, Katrin; Binder, Andreas; Schwarzer, Irena; Rong, Oliver: Die Macht des Lotsen, in: f&w führen und wirtschaften im Krankenhaus (2012), S. 302–304.

Braun, Günther E.; Schmutte, A. M.: Der Stellenwert von Imageanalysen. Marketing eines Krankenhauses, in: f&w führen und wirtschaften im Krankenhaus (1995), S. 48–56.

Braun, Günther E.; Schumann, André: Marketing für ein Dienstleistungsunternehmen des Gesundheitswesens: Analyse, Planung und Konzeption. Projektbericht, München/Neubiberg (2007).

Braun, Günther E.; Schumann, André; Güssow, Jan: Einführung, in: Braun, G. E. (Hrsg.), *Innovative Versorgungsformen im Gesundheitswesen. Konzepte und Praxisbeispiele erfolgreicher Finanzierung und Vergütung*, Köln (2009), S. 3–20.

Braun, Thomas; Rau, Ferdinand; Tuschen, Karl Heinz: Die DRG-Einführung aus gesundheitspolitischer Sicht. Eine Zwischenbilanz, in: Klauber, Jürgen u.a. (Hrsg.), *Krankenhaus-Report 2007. Schwerpunkt: Krankenhausvergütung - Ende der Konvergenzphase?*, Witten (2008), S. 3–22.

Brosius, Felix: *SPSS 8: Professionelle Statistik unter Windows 1998*.

Bruhn, M.; Georgi, D.; Treyer, M.; Leumann, S.: Wertorientiertes Relationship Marketing: Vom Kundenwert zum Customer Lifetime Value, in: *Die Unternehmung*, Vol. 54 (2000), S. 167–186.

Bruhn, Manfred: *Relationship Marketing*, München (2001).

Bruhn, Manfred: Customer-Relationship-Management -die personellen und organisatorischen Anforderungen, in: *zfo (Zeitschrift Führung + Organisation)* (2002), S. 132–140.

Bruhn, Manfred: *Marketing. Grundlagen für Studium und Praxis*, 7. Aufl. (2004).

Bruhn, Manfred: Das Konzept der kundenorientierten Unternehmensführung, in: Hinterhuber, Hans H.; Matzler, K. (Hrsg.), *Kundenorientierte Unternehmensführung. Kundenorientierung - Kundenzufriedenheit - Kundenbindung*, Wiesbaden (2009a), S. 33–68.

Bruhn, Manfred: *Relationship Marketing. Das Management von Kundenbeziehungen*, 2., vollst. überarb. Aufl., München (2009b).

Bruhn, Manfred: *Marketing. Grundlagen für Studium und Praxis*, 10. Aufl., Wiesbaden (2010).

Bruhn, Manfred: Zufriedenheits- und Kundenbindungsmanagement, in: Hippner, H. u.a. (Hrsg.), Grundlagen des CRM. Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung, Wiesbaden (2011), S. 410–439.

Bruhn, Manfred: Kundenorientierung. Bausteine für ein exzellentes Customer-Relationship-Management (CRM), 4. Aufl., München (2012).

Bundesärztekammer: Wahrung der ärztlichen Unabhängigkeit bei der Zusammenarbeit mit Dritten. Hinweise und Erläuterungen zu § 33 (Muster-)Berufsordnung. Beschlossen von den Bundesordnungsgremien der Bundesärztekammer am 12. 8. 2003, in: Deutsches Ärzteblatt, Vol. 101 (2004), S. A 297 - A 299.

Bundesärztekammer: Wahrung der ärztlichen Unabhängigkeit, Umgang mit der Ökonomisierung des Gesundheitswesens. Beschlossen von den Berufsordnungsgremien der Bundesärztekammer am 2. April 2007. Hinweise und Erläuterungen, in: Deutsches Ärzteblatt, Vol. 104 (2007), S. A 1607 – A 1612.

Bundesministerium für Gesundheit: Ambulante ärztliche Vergütung: <http://www.bmg.bund.de/krankenversicherung/ambulante-versorgung/aerztliche-verguetung.html>, eingesehen am 15.08.2014.

Bundesministerium für Gesundheit: Mündiger Patient. Patientenrechte: <http://www.bmg.bund.de/praevention/patientenrechte/muendiger-patient.html>, eingesehen am 30.12.2013.

Bundesministerium für Gesundheit: Gesetz zur Verbesserung der Rechte von Patientinnen und Patienten. PatRG, Bundesgesetzblatt (2013b), S. 277–282.

Bundesministerium für Gesundheit: Versorgungsstrukturgesetz. Zukunftssichere Versorgung: <http://www.bmg.bund.de/krankenversicherung/gkv-versorgungsstrukturgesetz/gkv-versorgungsstrukturgesetz.html>.

Bundesministerium für Gesundheit: Bundestag beschließt GKV-Finanzstruktur- und Qualitäts-Weiterentwicklungsgesetz (FQWG). Pressemitteilung, Nr. 28, Berlin (2014b).

Burchartz, Carsten: Finanzierung innovativer Versorgungsformen im Gesundheitswesen - ein Überblick aus der Sicht eines Finanzdienstleisters, in: Braun, G. E. (Hrsg.), Innovative Versorgungsformen im Gesundheitswesen. Konzepte und Praxisbeispiele erfolgreicher Finanzierung und Vergütung, Köln (2009), S. 21–36.

Bussmann, Kai-D: Unzulässige Zusammenarbeit im Gesundheitswesen durch "Zuweisung gegen Entgelt". Zusammenfassung der wesentlichen Ergebnisse einer empirischen Studie im Auftrag des GKV-Spitzenverbandes (2012).

Charles, Cathy; Gafni, Amiram; Whelan, Tim: Shared decision-making in the medical encounter: What does it mean? (Or it takes at least two to tango), in: Social Science & Medicine, Vol. 44 (1997), S. 681–692.

Charles, Cathy; Gafni, Amiram; Whelan, Tim: Decision-making in the physician-patient encounter: revisiting the shared treatment decision-making model, in: Social Science & Medicine, Vol. 49 (1999), S. 651–661.

Chernew, Michael; Scanlon, Dennis; Hayward, Rod: Insurance type and choice of hospital for coronary artery bypass graft surgery, in: Health Services Research, Vol. 33 (1998), S. 447–466.

Christy, R.; Oliver, G.; Penn, J.: Relationship Marketing in Consumer Markets, in: Journal of Marketing Management, Vol. 12 (1996), S. 175–187.

Clausen, C.: Wertorientiertes Kundenmanagement im Gesundheitswesen: eine empirische Konzeption zur Optimierung des Wertbeitrages von Patienten für Krankenhausunternehmen, 1. Aufl. (2010).

Coenberg, A. G.; Salfeld, R.: Wertorientierte Unternehmensführung. Vom Strategieentwurf zur Implementierung, Stuttgart (2003).

Coenen, Michael; Haucap, Justus; Herr, Annika: Regionalität - wettbewerbliche Überlegungen zum Krankenhausmarkt, in: Klauber, Jürgen u.a. (Hrsg.), Krankenhaus-Report 2012. Schwerpunkt: Regionalität, Stuttgart (2012), S. 149–163.

Concato, J.; Feinstein, A.R: Asking patients what they like: overlooked attributes of patient satisfaction with primary care, in: *American Journal of Medicine*, Vol. 102 (1997), S. 399–406.

Copeland, T. E.; Koller, T.; Murrin, J.: *Valuation. Measuring and managing the value of companies*, 3. Aufl., New York (2000).

Cornelsen, Jens: *Kundenwertanalysen im Beziehungsmarketing. Theoretische Grundlagen und Ergebnisse einer empirischen Studie im Automobilbereich*, Nürnberg (2000).

Coulter, Angela: Paternalism or partnership? Patients have grown up - and there's no going back, in: *British Medical Journal* (1999), S. 719–720.

Coulter, Angela; Cleary, Paul D.: Patient's experiences with hospital care in five countries, in: *Health Affairs*, Vol. 20 (2001), S. 244–252.

Crooks, Valorie; Kingsbury, Paul; Snyder, Jeremy; Johnston, Rory: What is known about the patient's experience of medical tourism? A scoping review, in: *BMC Health Services Research* (2010).

Cutler, David M.; Huckman, Robert S.; Landrum, Mary Beth: The Role of Information in Medical Markets: An Analysis of Publicly Reported Outcomes in Cardiac Surgery, in: *American Economic Review*, Vol. 94 (2004), S. 342–346.

Damman, Olga C.; Hendriks, Michelle; Rademakers, Jany; Delnoij, Diana M.J; Groenewegen, Peter: How do healthcare consumers process and evaluate comparative healthcare information? A qualitative study using cognitive interviews, in: *BMC Public Health* (2009), S. 1–14.

Dawson, Diane; Gravelle, Hugh; Jacobs, Rowena; Martin, Stephen; Smith, Peter C.: The effects of expanding patient choice of provider on waiting times: evidence from a policy experiment, in: *Health Economics*, Vol. 16 (2007), S. 113–128.

Dealey, C.: The factors that influence patients' choice of hospital and treatment, in: *British journal of nursing*, Vol. 14 (2005), S. 576–579.

Deber, Raisa B.: Physicians in health care management: 7. The patient-physician partnership: changing roles and the desire for information, in: Canadian Medical Association, Vol. 151 (1994), S. 171–176.

Derksen, Katharina; Hartweg, Hans-R; Bongard, Nicole: Direkter Draht, in: f&w führen und wirtschaften im Krankenhaus (2013), S. 203–205.

Deutsche Krankenhaus Verlagsgesellschaft mbH: Ambulantes Operieren und stationärer ersetzende Eingriffe im Krankenhaus nach § 115b SGBV. Materialien und Umsetzungshinweise. Materialien und Informationen der DKG, 16. Aufl. (2012).

Deutsche Krankenhausgesellschaft: Hinweise der Deutschen Krankenhausgesellschaft zu den Budget- und Entgeltverhandlungen für das Jahr 2014 nach dem Krankenhausentgeltgesetz (2014).

Deutsche Krankenhausgesellschaft e.V.: Werbung durch das Krankenhaus. Gesetzliche Grundlagen, Rechtsprechung und Hinweise zur Durchführung, 2. Aufl., Düsseldorf (2009).

Deutscher Bundestag: Entwurf eines Gesetzes zur Verbesserung der Rechte von Patientinnen und Patienten. Gesetzesentwurf der Bundesregierung. Drucksache 17/10488: http://www.bundesaerztekammer.de/downloads/Gesetzesbegruendung_zum_Regierungsentwurf.pdf.

Dierks, Marie-Luise; Bitzer, Eva-Maria; Lerch, Magnus; Martin, Sabine; Röseler, Sabine; Schienkiewitz, Anja; Siebeneick, Stefanie; Schwartz, Friedrich-Wilhelm (Hrsg.): Patientensouveränität. Der autonome Patient im Mittelpunkt. Arbeitsbericht, Stuttgart (2001).

Dierks, Marie-Luise; Martin, Sabine; Schienkiewitz, Anja: Der informierte Patient in den Institutionen des Gesundheitswesens - Partner oder Störfaktor?, in: Dierks, Marie-Luise u.a. (Hrsg.), Patientensouveränität. Der autonome Patient im Mittelpunkt. Arbeitsbericht, Stuttgart (2001), S. 89–118.

Dierks, Marie-Luise; Röseler, Sabine: Der Nutzer zwischen Kostendämpfung und Gesundheitsreform, in: Dierks, Marie-Luise u.a. (Hrsg.), Patientensouveränität. Der autonome Patient im Mittelpunkt. Arbeitsbericht, Stuttgart (2001), S. 27–57.

Dierks, Marie-Luise; Schwartz, Friedrich-Wilhelm: Einführung, in: Dierks, Marie-Luise u.a. (Hrsg.), Patientensouveränität. Der autonome Patient im Mittelpunkt. Arbeitsbericht, Stuttgart (2001), S. 1–3.

Dierks, Marie-Luise; Seidel, Gabriele: Patientenuniversität. Gesundheitsbildung für Jedermann: <http://www.patienten-universitaet.de/content/gesundheitsbildung-f%C3%BCr-jedermann>, eingesehen am 20.04.2014.

Dierks, Marie-Luise; Seidel, Gabriele; Hirschberg, Irene: Bewertung und Wirkung von evidenzbasierten Gesundheitsinformationen - die Perspektive der Nutzer. Public Health. Patientenorientierung und Gesundheitskompetenz - Patientenuniversität an der Medizinischen Hochschule Hannover, Institut für Epidemiologie, Sozialmedizin und Gesundheitssystemforschung Band 1 (2010).

Dierks, Marie-Luise; Seidel, Gabriele; Horch, Kerstin; Schwartz, Friedrich-Wilhelm: Bürger- und Patientenorientierung im Gesundheitswesen (2006).

Dierks, Marie-Luise; Siebeneick, Stefanie; Röseler, Sabine: Patienten, Versicherte Kunden-eine neue Definition des Patienten?, in: Dierks, Marie-Luise u.a. (Hrsg.), Patientensouveränität. Der autonome Patient im Mittelpunkt. Arbeitsbericht, Stuttgart (2001), S. 4–26.

Dierks, Marie-Luise; Siebeneick, Stefanie; Röseler, Sabine; Schienkiewitz, Anja: Empowerment und die Einflussmöglichkeiten des Nutzers im Gesundheitswesen, in: Dierks, Marie-Luise u.a. (Hrsg.), Patientensouveränität. Der autonome Patient im Mittelpunkt. Arbeitsbericht, Stuttgart (2001), S. 58–88.

Dietrich, Martin; Grapp, Oliver: Qualitätsinformationen von Krankenhäusern. Eine Untersuchung ihrer Relevanz und Anforderungen aus Patientensicht, in: ZögU-Zeitschrift für öffentliche und gemeinwirtschaftliche Unternehmen, Vol. 28 (2005), S. 211–233.

Dietrich, Martin; Lindenmeier, Jörg: Standardisierte Qualitätsinformationen und ihr Einfluss auf die Wahl von Leistungsanbietern - Ergebnisse einer empirischen Studie am Beispiel der Qualitätsberichte von Krankenhäusern, in: Zeitschrift für Betriebswirtschaft (2009), S. 869–896.

Dietz; Beatrix: Patientenmündigkeit. Messung, Determinanten, Auswirkungen und Typologie mündiger Patienten, Wiesbaden (2006).

Diller, H.: Beziehungsmanagement, in: Tietz, B. u.a. (Hrsg.), Handwörterbuch des Marketing, Stuttgart (1995a), S. 286–300.

Diller, H.: Beziehungsmarketing, in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium, Vol. 24 (1995b), S. 442–447.

Diller, H.: Innovatives Kundenmanagement und Kundenbewertung. Vortragsunterlagen der GIM- Fachtagung "Innovatives Kundenmanagement mit Kundenwertanalysen" am 11. März 1997 in Nürnberg, Nürnberg (1997).

Diller, H.; Cornelsen, J.; Ambrosius, T.: Kundenerfolgsrechnungen in der Investitionsgüterindustrie. Theorie und Ergebnisse einer empirischen Studie. Arbeitspapier Nr. 61, Nürnberg (1997).

Diller, Herrmann: Marketingplanung, 2. Aufl. (1998).

Diller, Herrmann: Probleme des Kundenwerts als Steuerungsgröße im Kundenmanagement. Arbeitspapier Nr. 91 (2001).

DKG: DKG-Stellungnahme zum GKV-FQWG-Regierungsentwurf (Auszug), in: das Krankenhaus (2014), S. 512–514.

Dobbelstein, T.: Erreichbarkeit und schnelle Prozesse zeichnen gute Krankenhäuser aus. Ergebnisse einer repräsentativen Einweiseranalyse, in: f&w führen und wirtschaften im Krankenhaus, Vol. 24 (2007), S. 22–26.

Dorsch, M. J.; Carlson, L.; Raymond, M. A.; Ranson, R.: Customer Equity Management and Strategic Choices for Sales Managers, in: Journal of Personal Selling & Sales Management, Vol. 21 (2001), S. 157–166.

Douglas, C.H; Douglas, M.R: Patient-friendly hospital environments: exploring the patients' perspective, in: Health Expectations, Vol. 7 (2004), S. 61–73.

Draper, Mary; Cohen, Phil; Buchan, Heather: Seeking consumer views: what use are results of hospital patient satisfaction surveys? in: International Journal for Quality in Health Care, Vol. 13 (2001), S. 463–468.

Drumm, Sonja G.; Telker, Bastian: Einweisermarketing und MVZ - Perspektiven der Einweiserbindung mit den Möglichkeiten im Rahmen von MVZ und anderen Kooperationsformen, in: Saßen, Sascha; Franz, Michael (Hrsg.), Zuweisermarketing mit sektorenübergreifender Kommunikation. Ein Kompendium zur gezielten Einflussnahme auf Patientenströme und transssektorale Versorgungsqualität, Heidelberg ; München [u.a.] (2007), S. 277–292.

Eberling, Gunter: Kundenwertmanagement. Konzept zur Wertorientierten Analyse und Gestaltung von Kundenbeziehungen, Wiesbaden (2002).

EFQM: EFQM: <http://www.efqm.org/>, eingesehen am 15.08.2014.

Eiff, W. von; Kordes, M.: Politische Rahmenbedingungen und gesetzliche Grundlagen, in: Standl, T.; Lussi, C. (Hrsg.), Ambulantes Operieren. Rahmenbedingungen – Organisation - Patientenversorgung, Berlin, Heidelberg (2012), S. 9–20.

Elmhorst, D.: Externe Analyse: Wie analysiert ein Krankenhaus sein Mikroumfeld?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011), S. 35–47.

Elmhorst, Dirk: Marktanalyse als Element der mittel- und langfristigen Unternehmensplanung von Krankenhäusern, in: Hellmann, W. u.a. (Hrsg.), Krankenhausmanagement für Leitende Ärzte (2008), S. 52–75.

Elmhorst, Dirk: Marktanalyse als unverzichtbare Grundlage für die Planung von Gesundheitsnetzen, in: Hellmann, Wolfgang; Eble, Susanne (Hrsg.), Gesundheitsnetzwerke initiieren. Kooperationen erfolgreich planen (2009), S. 281–292.

Elmhorst, Dirk; Hünefeld, Daisy: Sicherung der Wettbewerbsposition durch konsequente Marktorientierung, in: Hellmann, W. u.a. (Hrsg.), *Abteilungsmanagement für leitende Ärzte*, München (2008), S. 185–203.

Emanuel, Ezekiel J.; Emanuel, Linda L.: Four Models of the Physician-Patient Relationship, in: *The Journal of the American Association*, Vol. 267 (1992), S. 2221–2226.

Ennker, J.; Pietrowski, D.: *Krankenhaus-Marketing. Ein Wegweiser aus ärztlicher Perspektive* (2009).

Ernst, J.; Brähler, E.; Weißflog, G.: Beteiligung von Patienten an medizinischen Entscheidungen - ein Überblick zu Patientenpräferenzen und Einflussfaktoren, in: *Das Gesundheitswesen*, Vol. 76 (2014), S. 187–192.

Fahrmeier, L.; Künstler, R.; Pigeot, I.; Tutz, G.: *Statistik. Der Weg zur Datenanalyse*, 4. Aufl. (2003).

Faupel, Christian: *Wertorientierte Unternehmensführung. Problemstellungen und ihre Lösungsmöglichkeiten*, Hamburg (2012).

Fihlon, Frank: Anforderungen an und Qualitätskriterien für Krankenhaus-Suchmaschinen, in: Simon, Michael (Hrsg.), *Internetbasierte Krankenhaussuche: Informationsbedarfe der Patienten, Qualitätsindikatoren der Krankenhausbehandlung und Anforderungen an und Qualitätskriterien für Krankenhaus-Suchmaschinen*, S. 55–72, (o. J.).

Finlayson, Samuel R.G.; Birkmeyer, John D.; Tosteson, Anna N.A.; Nease, Robert F.: Patient Preferences for Location of Care: Implications for Regionalization, in: *Medical Care*, Vol. 37 (1999), S. 204–209.

Fischer, A.: Patienten - Kunden - Beteiligte - selbstbewusste Patienten stellen Anforderungen an die Politik, in: Fischer, A. (Hrsg.), *Der Patient als Kunde und Konsument. Wie viel Patientensouveränität ist möglich?*, Wiesbaden (2011), S. 161–185.

Fleige, G.; Philipp, M. P.: Patientensouveränität als Chance - neue Handlungsspielräume für Krankenhäuser, in: Fischer, A. (Hrsg.), *Der Patient als Kunde und Konsument. Wie viel Patientensouveränität ist möglich?*, Wiesbaden (2011), S. 105–124.

Fleßa, Steffen: Grundzüge der Krankenhausbetriebslehre (2010).

Fleßa, Steffen; Ehmke, Britta; Herrmann, René: Optimierung des Leistungsprogramms eines Akutkrankenhauses - Neue Herausforderungen durch ein fallpauschaliertes Vergütungssystem, in: Betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis, Vol. 58 (2006), S. 585–599.

Franz, Michael; Saßen, Sascha: Zuweiserkommunikation durch elektronische Arztportale, in: Saßen, Sascha; Franz, Michael (Hrsg.), Zuweisermarketing mit sektorenübergreifender Kommunikation. Ein Kompendium zur gezielten Einflussnahme auf Patientenströme und transsektorale Versorgungsqualität, Heidelberg ; München [u.a.] (2007), S. 197–221.

Freytag, Sebastian: Eine Systematik der Erträge des Krankenhauses, in: Debatin, Jörg F. u.a. (Hrsg.), Krankenhausmanagement. Strategien, Konzepte, Methoden, Berlin (2010), S. 195–232.

Friedmann, J.; Schubert, H.-J.; Schwappach, D.: Zur Verständlichkeit der Qualitätsberichte deutscher Krankenhäuser: Systematische Auswertung und Handlungsbedarf, in: Gesundheitswesen (2009), S. 3–9.

Friedrich, Jörg; Beivers, Andreas: Patientenwege ins Krankenhaus: Räumliche Mobilität bei Elektiv- und Notfalleleistungen am Beispiel von Hüftendoprothesen, in: Klauber, Jürgen u.a. (Hrsg.), Krankenhaus-Report 2008/2009 Schwerpunkt: Versorgungszentren, Stuttgart 2009, S. 155–181.

Gale, B. T.; Wood, R. C.: Managing customer value. Creating quality and service that customers can see, New York, Toronto, New York 1994.

Gausmann, Peter: Patientenrechtegesetz 2013. Klinisches Risikomanagement hilft!, in: KU Gesundheitsmanagement (2013), S. 54.

Gaydoul, Tobias: Qualitätsberichte von Krankenhäusern. Eine empirische Analyse aus informationsökonomischer Sicht, Wiesbaden (2009).

Geißler, Anita: Aktueller Begriff Medizinische Versorgungszentren (MVZ) (2010).

Gelbrich, Katja: Kundenwert. Wertorientierte Akquisition von Kunden im Automobilbereich, 1. Aufl., Göttingen (2001).

Gelbrich, Katja; Wünschmann, Stefan: Mehrdimensionaler Kundenwert als Entscheidungskriterium für die Akquisition von Kunden: Dargestellt am Beispiel der Automobilindustrie, in: Günter, B.; Helm, S. (Hrsg.), Kundenwert. Grundlagen – Innovative Konzepte - Praktische Umsetzungen, Wiesbaden (2006), S. 583–606.

Gemeinsamer Bundesausschuss: Regelungen des Gemeinsamen Bundesausschusses gemäß § 137 Abs. 3 Satz 1 Nr. 4 SGB V über Inhalt, Umfang und Datenformat eines strukturierten Qualitätsberichts für nach § 108 SGB V zugelassene Krankenhäuser. (Regelungen zum Qualitätsbericht der Krankenhäuser, Qb-R). in der Neufassung vom 16. Mai 2013 zuletzt geändert am 17. April 2014; in Kraft getreten am 28. Mai 2014 (2014).

George, Wolfgang; Busche, Winfried: Der Qualitätsbericht nach § 137 SGB V im Krankenhaus. 2221, in: Greulich, Andreas u.a. (Hrsg.), Management Handbuch Krankenhaus (2004), S. 1–23.

Geraedts, M.; Auras, S.; Hermeling, P.; Cruppé, W. de: Abschlussbericht zum Forschungsauftrag zur Verbesserung der gesetzlichen Qualitätsberichte auf der Basis einer Krankenhaus-, Patient- und Einweiserbefragung. Revidierte Fassung auf der Basis der Diskussionen in der AG Qualitätsbericht des UA Qualitätssicherung des G-BA, Witten (2010).

Geraedts, M.; Cruppé, W.: Wahrnehmung und Nutzen von Qualitätsinformationen durch Patienten, in: Klauber, J. u.a. (Hrsg.), Krankenhaus-Report 2011. Qualität durch Wettbewerb (2011), S. 93–104.

Geraedts, Max: Qualitätsberichte deutscher Krankenhäuser und Qualitätsvergleiche von Einrichtungen des Gesundheitswesens aus Sicht der Versicherten, in: Böcken, Jan u.a. (Hrsg.), Gesundheitsmonitor 2006. Gesundheitsversorgung und Gestaltungsoptionen aus der Perspektive von Bevölkerung und Ärzten (2006), S. 154–170.

Geraedts, Max; Schwartze, David; Molzahn, Tanja: Hospital quality reports in Germany: patient and physician opinion of the reported quality indicators, in: BMC Health Services Research (2007).

Gerteis, Margaret; Edgman-Levitan, Susan; Daley, Jennifer; Delbanco Thomas L.: Introduction: Medicine and Health from the Patient's Perspective, in: Gerteis, Margaret u.a. (Hrsg.), *Through the Patient's Eyes: Understanding and Promoting Patient-Centered Care* (1993), S. 1ff.

Gerteis, Margaret; Roberts, Marc J.: Culture, Leadership, and Service in the Patient-Centered Hospital, in: Gerteis, Margaret u.a. (Hrsg.), *Through the Patient's Eyes: Understanding and Promoting Patient-Centered Care* (1993), S. 227–259.

Gesundes Kinzigal GmbH: *Gesundes Kinzigal*: <http://www.gesundes-kinzigal.de/die-idee-von-gesundes-kinzigal/?PHPSESSID=f4546bad0de3a48245d959cd442eb442>.

Geuter, Gunnar; Weber, Jan: Informationsbedarf chronisch kranker Menschen bei der Krankenhausauswahl. - Untersucht unter besonderer Berücksichtigung des Internets. Veröffentlichungsreihe des Instituts für Pflegewissenschaft an der Universität Bielefeld (IPW), Bielefeld (2009).

Gigerenzer, Gerd: Der unmündige Patient, in: Michel, Karl Markus u.a. (Hrsg.), *Der laugende Schwachsinn*. Kursbuch, Heft 145, Berlin (2001), S. 1–9.

Goedereis, Klaus; Fischer, Michael: Die Rede vom Kunden - Spannungsfeld in kirchlichen Krankenhäusern, in: Fischer, A. (Hrsg.), *Der Patient als Kunde und Konsument*. Wie viel Patientensouveränität ist möglich?, Wiesbaden (2011), S. 125–137.

Goutier, M. H. J.: Patient- Empowerment, in: Kreyher, Volker J. (Hrsg.), *Handbuch Gesundheits- und Medizinmarketing*. Chancen, Strategien und Erfolgsfaktoren, Heidelberg (2001), S. 53–82.

Grande, Gesine; Romppel, Matthias; Staender, Johannes; Badura, Bernhard: Qualitätsberichterstattung in der Rehabilitation – Qualitätskonzepte von Patienten, Medizinern und Sozialdienstmitarbeitern. Abschlussbericht, Bielefeld (2005).

Grätzel, Philipp: Einweiserportale. Macht hoch die Tür: Portale stehen bei Klinikchefs hoch im Kurs, in: *E-Health Com* (2011), S. 22–25.

Greiling, Michael: Prozesskostenrechnung im Krankenhaus - Instrument und Umsetzung zur Kalkulation von DRGs, in: das Krankenhaus (2002), S. 467–469.

Greve, G.: Erfolgsfaktoren von Customer-Relationship-Management-Implementierung. Univ., Diss.--Kiel, 2006., 1. Aufl. Aufl., Wiesbaden (2006).

Greve, G.: Kundenorientierte Unternehmensführung als Managementherausforderung, in: Greve, G. (Hrsg.), Kundenorientierte Unternehmensführung. Konzept und Anwendung des Net Promoter Score in der Praxis, Wiesbaden (2010), S. 3–32.

Grol, Richard; Wensing, Michel; Mainz, Jan; Ferreira, Pedro; Hearnshaw, Hilary; Hjortdahl, Per; Olesen, Frede; Ribacke, Mats; Spenser, Tomi; Széncsényi, Joachim: Patient's priorities with respect to general practice care: an international comparison. Paper prepared by the European Task Force on Patient Evaluations of General Practice (EUROPEP), in: Family Practice, Vol. 16 (1999), S. 4–11.

Grönroos, C.: Relationship approach to marketing in service contexts: The marketing and organizational behavior interface, in: Journal of Business Research, Vol. Vol. 20 (1990), S. 3–11.

Gummesson E.: Return on relationships (ROR): the value of relationship marketing and CRM in business-to-business contexts, in: Journal of Business & Industrial Marketing, Vol. Vol. 19 (2004), S. 136–148.

Günter, B.; Helm, S.: Kundenwert. Grundlagen - innovative Konzepte - praktische Umsetzungen, 2. Aufl., Wiesbaden (2003).

Günter, B.; Helm, S.: Kundenbewertung im Rahmen des CRM, in: Hippner, H. u.a. (Hrsg.), Grundlagen des CRM. Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung, Wiesbaden (2011), S. 272–292.

Günther, E. Braun: Zunehmende Prozessorientierung als Entwicklungstendenz im gesundheitspolitischen Umfeld des Krankenhauses, in: Braun, Günther E. u.a. (Hrsg.), Prozessorientiertes Krankenhaus. Lösungen für eine Positionierung im Wettbewerb, Darmstadt (2004), S. 13–23.

Gupta, S.; Lehmann, D. R.; Stuart, J. A.: Valuing Customers, in: Journal of Marketing Research, Vol. 41 (2004), S. 7–18.

Güssow, Jan: Implementierung einer Prozesskostenrechnung am Beispiel des Universitätsklinikums Bern, in: Braun, Günther E. u.a. (Hrsg.), Prozessorientiertes Krankenhaus. Lösungen für eine Positionierung im Wettbewerb, Darmstadt (2004), S. 61–78.

Güssow, Jan; Braun, Günther E.; Hildebrandt, Helmut; Stüve, Magnus: Integrierte Versorgung nach Inkrafttreten des Wettbewerbsstärkungsgesetzes (GKV-WSG) 2007, in: Beck, Markus u.a. (Hrsg.), Management Handbuch DRGs. Strategien und Konzepte erfolgreich umsetzen, Heidelberg (2007), S. C3510: 1–41.

Halbe, Bernd: Das Versorgungsstrukturgesetz, in: ärztepost (2012), S. 29–32.

Halbe, Bernd; Orłowski, Ulrich; Preusker, Uwe K.; Schiller, Herbert; Wasem, Jürgen: Versorgungsstrukturgesetz (GKV-VStG) - Auswirkungen auf die Praxis, Heidelberg (2012).

Hansen, Ursula; Bode, Matthias: Marketing & Konsum. Theorie und Praxis von der Industrialisierung bis ins 21. Jahrhundert (1999).

Härter, Martin: Partizipative Entscheidungsfindung (Shared Decision Making) - Ein von Patienten, Ärzten und der Gesundheitspolitik geforderter Ansatz setzt sich durch, in: Zeitschrift für ärztliche Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen, Vol. 89 (2004), S. 89–92.

Härter, Martin: Partizipative Entscheidungsfindung. Patientenorientierung in der Rehabilitation (2008).

Haseborg, F.; Zastrau, R.: Erfolgsfaktor Markenbildung - Käuferverhalten und markenpolitische Implikationen im Krankenhausmarkt, in: Klusen, Norbert; Meusch, Andreas (Hrsg.), Zukunft der Krankenhausversorgung. Qualität, Wettbewerb und neue Steuerungsansätze im DRG-System. Beiträge zum Gesundheitsmanagement, Baden-Baden (2008), S. 237–253.

Heinrich, D.: Customer Relationship Management im Krankenhaus. Empirische Überprüfung eines Kundenwertmodells für niedergelassene Ärzte. Univ., Diss.-Marburg, 2010., 1. Aufl. Aufl., Wiesbaden (2011).

Helmig, B.; Graf, A.: Kundenmanagement in Krankenhäusern, in: Busse, R. u.a. (Hrsg.), Management im Gesundheitswesen (2010), S. 163–176.

Helmig, Bernd: Von der Marktforschung zur Kundenintegration im Krankenhausmanagement, in: ZögU- Zeitschrift für öffentliche und gemeinwirtschaftliche Unternehmen (2004), S. 17–31.

Helmig, Bernd; Tscheulin, Dieter K.: Krankenhausmanagement in der deutschsprachigen betriebswirtschaftlichen Forschung im internationalen Vergleich - eine Bestandsaufnahme, in: Zeitschrift für Betriebswirtschaft, Vol. 68 (1998), S. 83–110.

Helm, S.; Günter, B.: Kundenwert - eine Einführung in die theoretischen und praktischen Herausforderungen der Bewertung von Kundenbeziehungen, in: Günter, B.; Helm, S. (Hrsg.), Kundenwert. Grundlagen - Innovative Konzepte - Praktische Umsetzungen, Wiesbaden (2006), S. 4–38.

Hensen, P.: Relationship Marketing im Krankenhaus. Strategische und operative Ansätze für das Management der Kundenbeziehungen, in: das Krankenhaus (2009), S. 849–856.

Hermanns, P. M.: Die Zielgruppenanalyse, in: Hermanns, P. M.; Hanisch, L. (Hrsg.), Krankenhaus-Marketing im stationären und ambulanten Bereich. Das Krankenhaus als Dienstleistungsunternehmen, Köln (2003), S. 115–150.

Hernandez, Lyla M.: Health literacy, ehealth, and communication. Putting the consumer first : workshop summary, Washington, D.C (2009).

Hesse, A.; Schreyögg, J.: Determinanten eines erfolgreichen Einweisermarketings - eine explorative empirische Analyse, in: Gesundheitsökonomie und Qualitätsmanagement (2007), S. 310–314.

Hildebrandt, Helmut; Bischoff-Everding, Christoph; Saade, Peter; Cortekar, Jörg; Pimperl, Alexander; Daul, Gisela: Finanzierung und Vergütung der Integrierten

Versorgung aus Sicht einer Managementgesellschaft - das Beispiel Gesundes Kinzigtal, in: Braun, G. E. (Hrsg.), Innovative Versorgungsformen im Gesundheitswesen. Konzepte und Praxisbeispiele erfolgreicher Finanzierung und Vergütung, Köln (2009), S. 49–64.

Hoefert, Hans-Wolfgang: Der Patient als Kunde im Krankenhaus, in: Greulich, Andreas u.a. (Hrsg.), Management Handbuch Krankenhaus (2010), S. 1930: 1-25.

Hoekstra, J. C.; Huizingh, E. K. R. E.: The Lifetime Value Concept in Customer-Based Marketing, in: Journal of Market Focused Management, Vol. 3 (1999), S. 257–274.

Hofbauer, Günter; 'Schweidler, Anita: Professionelles Produktmanagement. Der prozessorientierte Ansatz, Rahmenbedingungen und Strategien, Erlangen (2006).

Hofer, H.: Entwicklung und Bedeutung des ambulanten Operierens, in: Standl, T.; Lussi, C. (Hrsg.), Ambulantes Operieren. Rahmenbedingungen - Organisation – Patientenversorgung, Berlin, Heidelberg (2012), S. 3–8.

Höhmnn, Ulrike; Müller-Mundt, Gabriele; Schulz, Brigitte: Qualität durch Kooperation - Gesundheitsdienste in der Vernetzung, 3. Aufl., Frankfurt am Main (2004).

Homburg, C.; Becker, A.; Hentschel, F.: Der Zusammenhang zwischen Kundenzufriedenheit und Kundenbindung, in: Bruhn, M. (Hrsg.), Handbuch Kundenbindungsmanagement, Wiesbaden (2010), S. 111–144.

Homburg, C.; Bruhn, M.: Kundenbindungsmanagement - Eine Einführung in die theoretischen und praktischen Problemstellungen, in: Bruhn, Manfred (Hrsg.), Handbuch Kundenbindungsmanagement. Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM, Wiesbaden (2003), S. 5–37.

Homburg, C.; Schäfer, H.: Die Erschließung von Kundenpotenzialen durch Cross-Selling: Konzeptionelle Grundlagen und empirische Ergebnisse, in: Marketing ZFP, Vol. 24 (2002), S. 7–26.

Homburg, Christian; Daum, Daniel: Marktorientiertes Kostenmanagement. Kosteneffizienz und Kundennähe verbinden, 1. Aufl., Frankfurt am Main (1997).

Homburg, Christian; Krohmer, Harley: Marketingmanagement. Strategie - Instrumente - Umsetzung - Unternehmensführung, 4. Aufl., Wiesbaden (2012).

Homburg, Christian; Schnurr, Phoebe: Kundenwert als Instrument der Wertorientierten Unternehmensführung, in: Bruhn, Manfred u.a. (Hrsg.), Wertorientierte Unternehmensführung. Perspektiven und Handlungsfelder für die Wertsteigerung von Unternehmen. Festschrift zum 10jährigen Bestehen des Wirtschaftswissenschaftlichen Zentrums (WWZ) der Universität Basel, Wiesbaden (1998), S. 169–189.

Homburg, Christian; Sieben, Frank G.: Customer Relationship Management (CRM) - Strategische Ausrichtung statt IT-getriebenem Aktivismus, in: Bruhn, Manfred (Hrsg.), Handbuch Kundenbindungsmanagement (2005), S. 435–462.

Hornbach, Georg; Zwilling, Günter: Budgetverhandlung, in: Debatin, Jörg F. u.a. (Hrsg.), Krankenhausmanagement. Strategien, Konzepte, Methoden, Berlin (2010), S. 251–264.

HPP Harnischfeger, Pietsch und Partner: Aktuelle Studie zum Einweisermarketing der Krankenhäuser (2009).

Hucke, Desdemona; Kuntz, Ludwig; Wuttke, Rainer: Selektive flexible Budgets für den Übergang vom Kollektiv- zum Selektivvertrag, in: Klauber, Jürgen u.a. (Hrsg.), Krankenhaus-Report 2007. Krankenhausvergütung - Ende der Konvergenzphase?, Stuttgart (2008), S. 107–119.

Hummel, Siegfried; Männel, W.: Kostenrechnung 1. Grundlagen, Aufbau und Anwendung, 4. Aufl., Wiesbaden (1986).

Hummel, Siegfried; Männel, Wolfgang: Kostenrechnung 2. Moderne Verfahren und Systeme, 3. Aufl., Wiesbaden (1983).

HWG - Gesetz über die Werbung auf dem Gebiete des Heilwesens (Heilmittelwerbegesetz - HWG); In der Fassung der Bekanntmachung vom 19. Oktober 1994; (BGBl. I S. 3068)FNA 2121-2; Zuletzt geändert durch Art. 2 G zur Verbesserung der Wirtschaftlichkeit in der Arzneimittelversorgung vom 26. 4. 2006 (BGBl. I S. 984) Verkündungsstand: 07.09.2012, in Kraft ab: 01.05.2006, Bund.

InEK: Datenlieferung gem. § 21 KHEntgG: http://www.g-drg.de/cms/ Datenlieferung_gem._21_KHEntgG.

InEK: Kalkulation von Fallkosten - Handbuch zur Anwendung in Krankenhäusern, Version 3.0 Aufl., Düsseldorf (2007).

InEK: Abschlussbericht zur Weiterentwicklung des G-DRG-Systems und Report Browser: http://www.g-drg.de/cms/G-DRG-System_2014/Abschlussbericht_zur_Weiterentwicklung_des_G-DRG-Systems_und_Report_Browser, eingesehen am 27.09.2014.

Infante, Fernando A.; Proudfoot, Judith G.; Davies, Gawaine Powell; Bubner, Tanya K.; Holton, Chris H.; Beilby, Justin J.; Harris, Mark F.: How people with chronic illnesses view their care in general practice: a qualitative study, in: Medical Journal of Australia, Vol. 181 (2004), S. 70–73.

Ingo; Schliephorst; Deutsche Krankenhausgesellschaft e. V.: Das Patientenrechtegesetz, in: das Krankenhaus (2013), S. 496: http://www.wiso-net.de/webcgi? START =A60 &DOKV_DB=ZGEN&DOKV_NO=KHdk-05-2013-art-007&DOKV_HS=0&PP=1.

IQWiG: gesundheitsinformation.de. verstehen, abwägen, entscheiden: <http://www.gesundheitsinformation.de/startseite.2001.de.html>, eingesehen am 20.04.2014.

Irurita, V.F: Factors affecting the quality of nursing care: the patient's perspective, in: International Journal of Nursing Practice, Vol. 5 (1999), S. 86–94.

Jaeck, Horst-Florian Teja: Wertorientiertes Management von Kundenbeziehungen, Hamburg (2011).

Jäger, Carsten; Cornelius, Felix; Braun, Günther E.: Wirtschaftliche Kalkulation und Zukunft großer Medizinischer Versorgungszentren (MVZ), in: Braun, G. E. (Hrsg.), Innovative Versorgungsformen im Gesundheitswesen. Konzepte und Praxisbeispiele erfolgreicher Finanzierung und Vergütung, Köln (2009), S. 147–161.

Jansen, Christoph: Überwindung der Sektorengrenzen. Dauerbaustelle des Gesetzgebers, in: Deutsches Ärzteblatt, Vol. 109 (2012), S. C 1160 - C 1162.

Janßen, Udo; Schmidt Eva-Maria: Die Keimzelle des Erfolges - Entwicklung eines Zuweisermarketingkonzeptes, in: Saßen, Sascha; Franz, Michael (Hrsg.), Zuweisermarketing mit sektorenübergreifender Kommunikation. Ein Kompendium zur gezielten Einflussnahme auf Patientenströme und transsektorale Versorgungsqualität, Heidelberg ; München [u.a.] (2007), S. 107–129.

Janßen, Udo; Blum, Karl: DKI-Barometer Krankenhaus 2010/2011, 1. Aufl., Düsseldorf (2011).

Jaworski, Bernard J.; Kohli, Ajay K.: Market Orientation: Antecedents and Consequences, in: Journal of Marketing (1993), S. 53–70.

Jayachandran, Satish; Sharma, Subhash; Kaufmann, Peter; Raman, Pushkala: The Role of Relational Information Processes and Technology Use in Customer Relationship Management, in: Journal of Marketing, Vol. 69 (2005), S. 177–192.

Jesaja.net: JESAJA.NET ZUWEISERPORTAL. - Eine ausgezeichnete Lösung. ISPRO: http://www.gcd.de/gcd/cms/upload/Download_PDF/jesajaNET_produktsbeschreibung.pdf, eingesehen am 15.06.2013.

Jung: Richtlinien über die Verordnung von Krankenhausbehandlung (Krankenhausbehandlungs-Richtlinien). vom 24. März 2003. Beschluss des Bundesausschusses der Ärzte und Krankenkassen, in: Deutsches Ärzteblatt, Vol. 101 (2004), S. A214-A215, eingesehen am 27.04.2014.

Kaspar, Christian: Grundbegriffe und Aufgaben des strategischen Innovationsmanagements, Göttingen (2006).

Kasper, N.: Einweisercontrolling: Wie kann ein Krankenhaus den Erfolg der eingesetzten Maßnahmen überprüfen?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011), S. 191–210.

Kassenärztliche Bundesvereinigung: Entwicklung der Medizinischen Versorgungszentren: http://daris.kbv.de/daris/doccontent.dll?LibraryName=EXTDARIS^DMSS_LAVE&SystemType=2&LogonId=f581e07c6c2fe02374514f060f89ad3b&DocId=003766253&Page=1, eingesehen am 30.05.2013.

Kassenärztliche Bundesvereinigung; Schirmer, Horst Dieter; Schröder, Jürgen: Richtig Kooperieren - Rechtliche Rahmenbedingungen für die Zusammenarbeit von Vertragsärzten (2012).

Kilger, Wolfgang; Pampel, Jochen; Vikas, Kurt: Flexible Plankostenrechnung und Deckungsbeitragsrechnung, Wiesbaden (2002).

Kirchner, Helga; Kirchner, Wilhelm: Professionelles Management im Krankenhaus. Erste Hilfe für leitende Ärztinnen und Ärzte, Stuttgart [u.a.] (2009).

Klaue, Siegfried: Teil 1: Krankenhäuser und Wettbewerb, in: Bruckenberger, Ernst u.a. (Hrsg.), Krankenhaushäuser zwischen Regulierung und Wettbewerb, Berlin Heidelberg (2006), S. 1–23.

Kleinaltenkamp, M.: Kundenwert und Kundenselektion, in: Kleinaltenkamp, Michael u.a. (Hrsg.), Geschäftsbeziehungsmanagement. Konzepte, Methoden, Instrumente, Wiesbaden (2011), S. 113–140.

Knapp, Udo; Bischoff-Everding, Chr; Hildebrandt, Helmut; Feldmann, Manuel; Bückmann, Wolfgang: Integrierte Versorgung als Baustein für eine moderne Gesundheitswirtschaft in den Neuen Bundesländern - eine erste Bewertung. Endbericht (2005).

Knorr, Mathias Maria: Das neue Patientenrechtegesetz. Für Leistungserbringer kein Grund zur Panik, in: KU Gesundheitsmanagement (2013), S. 55.

Köhler, Richard: Kundenerfolgsrechnungen, in: Diller, Hermann (Hrsg.), Vahlens Großes Marketinglexikon, München (1992), S. 586–587.

Köhler, Richard: Kundenorientiertes Rechnungswesen als Voraussetzung des Kundenbindungsmanagements, in: Bruhn, Manfred (Hrsg.), Handbuch Kundenbindungsmanagement. Strategien und Instrumente für ein erfolgreiches CRM, Wiesbaden (2003), S. 391–421.

Köhler, Richard: Kundenorientiertes Rechnungswesen als Voraussetzung des Kundenbindungsmanagements, in: Bruhn, Manfred (Hrsg.), Handbuch Kundenbindungsmanagement, Wiesbaden (2008), S. 467–500.

Koller, Christian: Zuweisermarketing aus juristischer Sicht, in: Saßen, Sascha; Franz, Michael (Hrsg.), Zuweisermarketing mit sektorenübergreifender Kommunikation. Ein Kompendium zur gezielten Einflussnahme auf Patientenströme und transsektorale Versorgungsqualität, Heidelberg ; München [u.a.] (2007), S. 79–106.

Kolpatzik, K.: Gesundheit lässt sich lernen, in: Gesundheit und Gesellschaft, Vol. 15 (2012), S. 23–26.

Krafft, M.: Kundenwert und Kundenbindung, in: Albers, Sönke u.a. (Hrsg.), Marketing mit interaktiven Medien. Strategien zum Markterfolg, Frankfurt am Main (1998), S. 165–178.

Krafft, M.; Rudolf, M.; Rudolf-Sipötz, E.: Valuation of Customers in growth Companies: A Scenario Based Model, in: Schmalenbach Business Review, Vol. 57 (2005), S. 103–127.

Krämer, Nicolas: Fachübergreifend optimieren. Casemix-Optimierung zur strategischen Steuerung von Krankenhäusern, in: KU Gesundheitsmanagement (2010), S. 54–56.

Krause, Holger; Schmidt-Kaehler, Sebastian; Keller, Angela; Seidel, Gabriele: Informierte Patienten sind bessere Patienten, in: Die BKK (2004a), S. 12–17.

Krause, Holger; Schmidt-Kaehler, Sebastian; Keller, Angela; Seidel, Gabriele: Nutzerinteressen im Mittelpunkt der Patienten- und Verbraucherberatung. Ausgewählte Ergebnisse der wissenschaftlichen Begleitforschung zum Modellvorhaben nach § 65b SGB V, in: Pflegemagazin, Vol. 5 (2004b), S. 4–10.

Kriwy, P.; Aumüller, H.: Präferenzen von Patienten bei der Hausarzt- oder Krankenhaussuche, in: Das Gesundheitswesen, Vol. 69 (2007), S. 464–469.

Krüger-Brand, Heike E.: Informiert entscheiden können. Patienteninformationen sind oft unvollständig oder irreführend und eignen sich daher nicht als Entscheidungsgrundlage für Betroffene, in: Deutsches Ärzteblatt, Vol. 109 (2012), S. C543.

Lapierre, J.: Customer-perceived value in industrial contexts, in: Journal of Business & Industrial Marketing, Vol. Vol. 15 (2000), S. 122–140.

Larrabee, J.H; Bolden, L.V: Defining patient-perceived quality of nursing care, in: Journal of Nursing Care Quality, Vol. 16 (2001), S. 34–60.

Larsson, G.; Larsson, B.W; Munck I.M.: Refinement of the questionnaire 'quality of care from the patient's perspective' using structural equation modelling, in: Scandinavian journal of caring sciences, Vol. 12 (1998), S. 111–118.

Legl, K.: Kooperationen: Welche Möglichkeiten bieten Kooperationen und Netzwerke sowie die Integrierte Versorgung?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011a), S. 156–169.

Legl, Klaus: Rechtliche Grundlagen: Welche rechtlichen Vorgaben müssen im Einweiserbeziehungsmanagement beachtet werden?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011b), S. 181–190.

Lenz, Matthias; Buhse, Susanne; Kasper, Jürgen; Kupfer, Ramona; Richter, Tanja; Mühlhauser, Ingrid: Entscheidungshilfen für Patienten. Übersichtsarbeit, in: Deutsches Ärzteblatt, Vol. 109 (2012), S. 401–408.

Lerch, Magnus; Dierks, Marie-Luise: Gesundheitsinformation und -kommunikation als Basis für Patientensouveränität, in: Dierks, Marie-Luise u.a. (Hrsg.), Patientensouveränität. Der autonome Patient im Mittelpunkt. Arbeitsbericht, Stuttgart (2001), S. 119–147.

Lerch, Magnus; Dierks, Marie-Luise: DISCERN-Online: <http://www.discern.de/>.

Leu, Matthias: Zuweiserkommunikation von Anfang an. Die Rolle der Arztinformationssysteme, in: Saßen, Sascha; Franz, Michael (Hrsg.), Zuweisermarketing mit sektorenübergreifender Kommunikation. Ein Kompendium zur gezielten Einflussnahme

auf Patientenströme und transsektorale Versorgungsqualität, Heidelberg ; München [u.a.] (2007), S. 223–235.

Leußer, W.; Hippner, H.; Wilde, K. D.: CRM- Grundlagen, Konzepte und Prozesse, in: Hippner, H. u.a. (Hrsg.), Grundlagen des CRM. Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung, Wiesbaden (2011), S. 16–55.

Levine, Mark N.; Gafni, Amiram; Markham, Barbara: A Bedside Decision Instrument To Elicit a Patient's Preference Concerning Adjuvant Chemotherapy for Breast Cancer, in: Annals of Internal Medicine, Vol. 117 (1992), S. 53–58.

Lingenfelder, Michael; Simon, Anke; Logemann, Kerstin: Informationsbedarf von Patienten hinsichtlich der Krankenhausqualität. Ergebnisse einer empirischen Untersuchung, in: das Krankenhaus (2010), S. 234–238.

Link, Jörg: Welche Kunden rechnen sich? in: Absatzwirtschaft, Vol. 38 (1995), S. 108–110.

Link, Jörg; Gerth, Norbert; Voßbeck, Eckart: Marketing-Controlling, München (2000).

Lissautzki, M.: Kundenwertorientierte Unternehmenssteuerung. Voraussetzungen, Aufgaben, Werttreiberanalysen, 1. Aufl., Wiesbaden (2007).

Loh, Andreas; Simon, Daniela; Kriston, Levente; Härter, Martin: Patientenbeteiligung bei medizinischen Entscheidungen. Effekte der Partizipativen Entscheidungsfindung aus systematischen Reviews, in: Deutsches Ärzteblatt, Vol. 104 (2007), S. A 1483-A1488.

Lövgren, G.; Engström, B.; Norberg, A.: Patients' narratives concerning good and bad caring, in: Scandinavian journal of caring sciences, Vol. 10 (1996), S. 151–156.

Lüthy, A.; Buchmann, U.: Marketing als Strategie im Krankenhaus. Patienten- und Kundenorientierung erfolgreich umsetzen, 1. Aufl., Stuttgart (2009).

Lux, Gerald; Steinbach, Philipp; Wasem, Jürgen; Weegen, Lennart; Walendzik, Anke: Demografie und Morbiditätsentwicklung, in: Klauber, Jürgen u.a. (Hrsg.), Krankenhaus-Report 2013. Mengendynamik: mehr Menge, mehr Nutzen?, Stuttgart (2013), S. 69–82.

Lux, Michael Patrick; Fasching, P.A; Schrauder, M.; Löhberg, C.; Thiel, F.; Bani, M. R.; Hildebrandt, T.; Grün, A. H.; Beckmann, M. W.; Goecke, T. W.: The era of centers: the influence of establishing specialized centers on patient's choice of hospital, in: Archives of Gynecology and Obstetrics, Vol. 283 (2011), S. 559–568.

Matzler, K.; Stahl, H.K; Hinterhuber, H.: Die Customer-based View der Unternehmung, in: Hinterhuber, Hans H.; Matzler, K. (Hrsg.), Kundenorientierte Unternehmensführung. Kundenorientierung - Kundenzufriedenheit - Kundenbindung, Wiesbaden (2009), S. 3–31.

MBO-Ä - (Muster-)Berufsordnung für die in Deutschland tätigen Ärztinnen und Ärzte - MBO-Ä 1997 -In der Fassung der Beschlüsse des 114. Deutschen Ärztetages 2011 in Kiel.

Meffert, H.; Bruhn, M.: Dienstleistungsmarketing. Grundlagen - Konzepte - Methoden. Mit Fallbeispielen, 5. Aufl., Wiesbaden (2006).

Messner, Thomas: Die Geocodierung und Zuweiserbefragung - Fundamente eines proaktiven Zuweisungsmanagements für Krankenhäuser, in: Saßen, Sascha; Franz, Michael (Hrsg.), Zuweisermarketing mit sektorenübergreifender Kommunikation. Ein Kompendium zur gezielten Einflussnahme auf Patientenströme und transsektorale Versorgungsqualität, Heidelberg ; München [u.a.] (2007), S. 131–152.

Meyer, A.; Kantsperger, R.; Schaffer, M.: Die Kundenbeziehung als ein zentraler Unternehmenswert - Kundenorientierung als Werttreiber der Kundenbeziehung, in: Günter, B.; Helm, S. (Hrsg.), Kundenwert. Grundlagen - Innovative Konzepte – Praktische Umsetzungen, Wiesbaden (2006), S. 61–82.

Mooney, Gavin; Ryan, Mandy: Agency in health care: getting beyond first principles, in: Journal of Health Economics, Vol. 12 (1993), S. 125–135.

Mühlhauser, I.; Höldke, B.: Mammographie. Brustkrebs-Früherkennungs-Untersuchung (2000).

Mulhern, F. J.: Customer Profitability Analysis: Measurement, Concentration, an Research Directions, in: Journal of Interactive Marketing, Vol. 13 (1999), S. 25–40.

Müller, G.; Hirsch, B.: Die Wertorientierung in der Unternehmenssteuerung - Status quo und Perspektiven, in: Controlling und Management (ZfCM), Vol. 49 (2005), S. 83–87.

Müller, Klaus; Thielhorn, Ulrike: Zufriedene Kunden? Die Qualität ambulanter Pflege aus Sicht der Patienten (2000).

Müller-Mundt, Gabriele: Chronischer Schmerz: Herausforderungen für die Versorgungsgestaltung und Patientenedukation, Bern (2005).

Napoli, C.: Zuweisermanagement für Leistungserbringer im Gesundheitswesen, in: Association for Information Systems AIS Electronic Library Wirtschaftsinformatik Proceedings 2011 (2011), S. 577–588.

Narver, John C.; Slater, Stanley F.: The Effect of a Market Orientation on Business Profitability, in: Journal of Marketing (1990), S. 20–35.

Nebling, Thomas; Fließgarten, Anja: Wollen Patienten mündig sein?, in: Klusen, Norbert u.a. (Hrsg.), Informiert und selbstbestimmt. Der mündige Bürger als mündiger Patient, Baden-Baden (2009), S. 80–96.

Neubauer, G.; Beivers, A.: Zur Situation der stationären Versorgung: Optimierung unter schwierigen Rahmenbedingungen, in: Klauber, J. u.a. (Hrsg.), Krankenhaus-Report 2010 (2009), S. 1–12.

Neudam, A.; Haeske-Seeberg, H.: Qualität als Wettbewerbsparameter des Krankenhauses, in: Klauber, J. u.a. (Hrsg.), Krankenhaus-Report 2011. Qualität durch Wettbewerb (2011), S. 81–92.

Newell; Frederick: Customer Relationship Management in the New Era of Internet Marketing (2000).

Nieschlag, R.; Dichtl, E.; Hörschgen, H.: Marketing, 19. Aufl., Berlin (2002).

Nissen, J.: Kooperationen mit niedergelassenen Ärzten und Praxisnetzen – eine Strategie zur Zukunftssicherung für Krankenhäuser (2006).

Norgall, T.: Strukturierte Qualitätsberichte von Krankenhäusern - zwischen Transparenz und Verständlichkeit, in: Roski, Reinhold (Hrsg.), Zielgruppenorientierte Gesundheitskommunikation. Akteure - Audience Segmentation - Anwendungsfelder, Wiesbaden (2009), S. 289–307.

o.V.: Erste deutsche Patientenuniversität: 400 Bewerber auf 280 Plätze 2007, in: News, Deutsches Ärzteblatt, <http://www.aerzteblatt.de/nachrichten/27772/Erste-deutsche-Patientenuniversitaet-400-Bewerber-auf-280-Plaetze>, eingesehen am 12.10.014.

o.V.: Qualitätskliniken.de geht mit neuer Dimension Ethik und Werte online, in: das Krankenhaus (2014), S. 583.

Ossen, Peter: Portale: Aber kann man ihnen vertrauen? in: das Krankenhaus (2014), S. 528–529.

Ossen, Peter; Rüter de Escobar, Katrin: An der Spitze der Bewegung - DKG-Qualitätstag. Bericht, in: das Krankenhaus (2014), S. 515–526.

Ott, Robert; Rehder, Felix: Finanzierung und Vergütung der Integrierten Versorgung aus Sicht eines Krankenhausträgers, in: Braun, G. E. (Hrsg.), Innovative Versorgungsformen im Gesundheitswesen. Konzepte und Praxisbeispiele erfolgreicher Finanzierung und Vergütung, Köln (2009), S. 99–107.

Papenhoff, M.; Platzköster, C.: Marketing für Krankenhäuser und Reha-Kliniken. Marktorientierung & Strategie, Analyse & Umsetzung, Trends & Chancen, Heidelberg (2010).

Paul, M.; Hennig-Thurau, T.: Determinanten der Kundenbindung, in: Bruhn, M. (Hrsg.), Handbuch Kundenbindungsmanagement, Wiesbaden (2010), S. 81–109.

Petersen, Ulrike; Kaminski, Anette; Jackson, André: Analyse aktueller Klinikführer: Was bringen sie dem Patienten? in: das Krankenhaus (2007), S. 1112–1117.

Pfeffer, J.; Salancik, G. R.: The external control of organizations. A resource dependence perspective, New York (1978).

Pfeifer, P. E.; Haskins, M. E.; Conroy, R. M.: Customer Lifetime Value, Customer Profitability, and the Treatment of Acquisition Spending, in: Journal of Managerial Issues, Vol. 17 (2005), S. 11–25.

Picker Institut: Qualitative Evaluation von patienten- und bedarfsgerechten Informationen über Gesundheitseinrichtungen. Ergebnisbericht. Oktober 2006 (2006).

Pietsch, Barbara; Wieland, Alexandra: Strukturierte Qualitätsberichte der Krankenhäuser: Analyse und Weiterentwicklung, in: Klusen, Norbert; Meusch, Andreas (Hrsg.), Zukunft der Krankenhausversorgung. Qualität, Wettbewerb und neue Steuerungsansätze im DRG-System. Beiträge zum Gesundheitsmanagement, Baden-Baden (2008), S. 149–167.

Planer, D.: ABC-Analyse, in: Wirtschaftswissenschaftliches Studium (1995), S. 382–385.

Plinke, W.: Die Geschäftsbeziehung als Investition, in: Specht, G. u.a. (Hrsg.), Marketing-Schnittstellen. Herausforderungen für das Management, Stuttgart (1989), S. 305–326.

Plinke, W.: Bedeutende Kunden, in: Kleinaltenkamp, Michael; Plinke, Wulff (Hrsg.), Geschäftsbeziehungsmanagement im Technischen Vertrieb. 28 Tabellen, Berlin [u.a.] (1997), S. 113–158.

Protschka, Johanna: Keine Angst vor Zahlen. Der IQWiG-Patiententag klärte darüber auf, wie man mit Informationen aus dem Internet umgeht, in: Deutsches Ärzteblatt, Vol. 109 (2012), S. C 1626.

Quante, Susanne: Das Krankenhaus in neuen Versorgungskonstellationen – Kooperationen und Netzwerke, in: Debatin, Jörg F. u.a. (Hrsg.), Krankenhausmanagement. Strategien, Konzepte, Methoden, Berlin (2010), S. 89–95.

Raab, A.: Sieben Erfolgsfaktoren zur Optimierung des Einweiserbeziehungsmanagements, in: das Krankenhaus (2011), S. 591–594.

Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.): Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart 2011a.

Raab, Andrea; Drissner, Alexandra: Akquisitionsmanagement: Wie gewinnt ein Krankenhaus die Aufmerksamkeit der niedergelassenen Ärzte und beeinflusst die Einweisungsentscheidung?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011b), S. 118–139.

Raab, Andrea; Drissner, Alexandra: Auswahl der Einweiserstrategie: Zwischen welchen Strategiealternativen kann das Krankenhaus wählen?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011c), S. 76–79.

Raab, Andrea; Drissner, Alexandra: Der strategische Planungsprozess: Wie entwickelt ein Krankenhaus eine Einweiserstrategie?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011d), S. 32–34.

Raab, Andrea; Drissner, Alexandra: Einführung: Warum ist Kundenorientierung wichtig?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011e), S. 15–31.

Raab, Andrea; Drissner, Alexandra: Einweiserbindungsmanagement: Wie sollten die Prozesse während der Einweisung, stationären Behandlung und Rücküberweisung gestaltet werden, um die Einweiser zufriedenzustellen?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011f), S. 140–149.

Raab, Andrea; Drissner, Alexandra: Interne Analyse: Welche Position nimmt das Krankenhaus in der Region im Vergleich zum Wettbewerb (aus Sicht der niedergelassenen Ärzte) ein?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011g), S. 67–74.

Raab, Andrea; Drissner, Alexandra: Rückgewinnungsmanagement: Wie gewinnt ein Krankenhaus verlorene Einweiser zurück?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011h), S. 170–176.

Raab, Andrea; Drissner, Alexandra: Strategisches Einweiserbeziehungsmanagement: Welche Schritte umfasst es?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011i), S. 80–89.

Raab, Andrea; Drissner, Alexandra: Zielhierarchie: Welche Ziele setzt sich das Krankenhaus in Bezug auf die Einweiser?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011j), S. 74–76.

Raab, Andrea; Körner, René: Einweiserbeziehungsmanagement ist Chef(arzt)sache. Ein Plädoyer an die Chefärzte, sich ihrer Verantwortung bewusst zu werden und auf ihre Komptenzspielräume zu setzen, in: das Krankenhaus (2012), S. 1148–1154.

Radwin, L.: Oncology patients' perceptions of quality nursing care, in: Research in nursing & health, Vol. 23 (2000), S. 179–190.

Rappaport, A.: Creating shareholder value. The new standard for business performance, New York, London (1986).

Rappaport, A.: Shareholder-Value. Ein Handbuch für Manager und Investoren, 2. Aufl., Stuttgart (1999).

Rapp, R.: Qualitatives Controlling durch Kundenzufriedenheitsmessung. USW-Working Paper, Erfstadt/ Lieblar, Nr. 8 (1992).

Rau, Ferdinand: DRG-Einbindung 9in die Krankenhausfinanzierung, in: Greulich, Andreas u.a. (Hrsg.), Management Handbuch Krankenhaus (2009), S. 668: 1-43.

Reckenfelderbäumer, Martin; Welling, Michael: Der Beitrag einer relativen Einzel-Prozesskosten- und Deckungsbeitragsrechnung zur Ermittlung von Kundenwerten - konzeptionelle Überlegungen und Gestaltungsempfehlungen, in: Günter, B.; Helm, S. (Hrsg.), Kundenwert. Grundlagen - Innovative Konzepte - Praktische Umsetzungen, Wiesbaden (2006), S. 335–368.

Reichheld, Frederick F.; Sasser Jr., W. Earl: Zero defections: Quality comes to services, in: Harvard Business Review, Vol. 68 (1990), S. 105–111.

Reif, Marina: Qualitätstag der Krankenhäuser: Kommt P4P? (2014), S. 512–513.

Riebel, Paul: Die Gestaltung der Kostenrechnung für Zwecke der Betriebskontrolle und Betriebsdisposition, in: Zeitschrift für Betriebswirtschaft, Vol. 26 (1956), S. 278–289.

Riegl, Gerhard F.: Krankenhaus-Marketing & Qualitätsmanagement. Großes Handbuch für das Erfolgsmanagement in Hospitälern, Augsburg (2000).

Rigby, Darrell K.; Reichheld, Frederick F.; Scheffer, Phil: Avoid the Four Perils of CRM, in: Harvard Business Review, Vol. 80 (2002), S. 101–109.

Roos, Inger: Switching Path in Customer Relationships. Publication No. 78, Helsinki (1999).

Rudolf-Sipötz, E.: Kundenwert. Konzeption - Determinanten - Management, St. Gallen (2001).

Rupprecht, T.: Qualität aus der Perspektive der Patienten - das Picker-Modell, in: Satzinger, Walter u.a. (Hrsg.), Patientenbefragung in Krankenhäusern: Konzepte, Methoden, Erfahrungen (2001), S. 181–194.

Rust, R. T.; Ambler, T.; Carpenter, G. S.; Kumar, V.; Srivastava, R. K.: Measuring Marketing Productivity: Current Knowledge and Future Directions, in: Journal of Marketing, Vol. 68 (2004), S. 76–89.

Rust, R. T.; Zeithaml, V. A.; Lemon, K. N.: Driving customer equity: How Customer Lifetime Value is Reshaping Corporate Strategy, New York (2000).

Sachverständigenrat für die konzentrierte Aktion im Gesundheitswesen: Finanzierung, Nutzerorientierung und Qualität. Gutachten 2003. Kurzfassung (2003).

Sachverständigenrat zur Begutachtung der Entwicklung im Gesundheitswesen: Bedarfsgerechte Versorgung - Perspektiven für ländliche Regionen und ausgewählte Leistungsbereiche. Gutachten 2014 (2014).

Salfeld, R.; Hehner, S.; Wichels, R.: Modernes Krankenhausmanagement. Konzepte und Lösungen, 2. Aufl. (2009).

Saßen, Sascha: Elektronisches Zuweiserprotal: Wie unterstützen elektronische Plattformen die Zusammenarbeit von Krankenhäusern und niedergelassenen Ärzten?, in: Raab, A.; Drissner, A. (Hrsg.), Einweiserbeziehungsmanagement, Stuttgart (2011), S. 149–155.

Sauerbrey, Christa; Hennig, Rolf: Konzeption des Kunden-Rückgewinnungs-Managements, in: Sauerbrey, Christa; Hennig, Rolf (Hrsg.), Kunden-Rückgewinnung. Erfolgreiches Management für Dienstleister (2000a), S. 1–80.

Sauerbrey, Christa; Hennig, Rolf (Hrsg.): Kunden-Rückgewinnung. Erfolgreiches Management für Dienstleister (2000b).

Schade, H.-J: Rechtliche Einschränkungen von Krankenhaus-Werbung, in: Hermanns, P. M.; Hanisch, L. (Hrsg.), Krankenhaus-Marketing im stationären und ambulanten Bereich. Das Krankenhaus als Dienstleistungsunternehmen, Köln (2003), S. 53–79.

Schaeffer, Doris: Bedarf an Patienteninformationen über das Krankenhaus. Eine Literaturanalyse, Gütersloh (2006a).

Schaeffer, Doris: Bewältigung chronischer Erkrankung. Konsequenzen für die Versorgungsgestaltung und die Pflege, in: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, Vol. 39 (2006b), S. 192–201.

Schilder, A.J; Kennedy, C.; Goldstone, I.L; Ogden, R.D.; Hogg, R.S; O'Shaughnessy, M.V: "Being dealt with as a whole person." Care seeking and adherence: the benefits of culturally competent care, in: Social Science & Medicine, Vol. 52 (2001), S. 1643–1659.

Schlautd, Hans-Peter; Jung, Markus; Strotbek, Johannes: Einweiser-Befragung. Auf den praktischen Nutzen kommt es an, in: KU Gesundheitsmanagement (2011), S. 50–52.

Schlüchtermann, Jörg; Sibbel, Rainer: Betriebswirtschaftliche Basis des Prozessmanagements und der Prozesskostenrechnung - Definition und Darstellung, in: Braun, Günther E. u.a. (Hrsg.), Prozessorientiertes Krankenhaus. Lösungen für eine Positionierung im Wettbewerb, Darmstadt (2004), S. 28–41.

Schmidt, Eva Maria; Walter, Thorsten; Messner, Thomas: Aktuelle Lage des Zuweisungsmanagements in Deutschland. Repräsentative Erhebung zur Zusammenarbeit mit ärztlichen Zuweisern aus Krankenhausperspektive. contec Studie, Bochum, Berlin (2008).

Schöler, Andreas: Rückgewinnungsmanagement, in: Hippner, H. u.a. (Hrsg.), Grundlagen des CRM. Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung, Wiesbaden (2011), S. 500–525.

Schreyögg, J.: Kundenmanagement im Gesundheitswesen - Einführung und methodische Grundlagen, in: Busse, R. u.a. (Hrsg.), Management im Gesundheitswesen (2010), S. 152–154.

Schroeders, Nikolai von; Heller, Christoph: Geocoding - Geografische Analyse für Krankenhäuser. Erkennen von Marktpotenzialen zur Positionieren des Krankenhauses (2009).

Schultz, Don E.: Learn to differentiate DRM's two faces, in: Marketing News (2000), S. 11.

Schweitzer, Marcell; Küpper, Hans-Ulrich: Systeme der Kosten- und Erlösrechnung, 7. Aufl., München (1998).

Schwenk, Uwe: Weisse Liste: <http://www.weisse-liste.de/>, eingesehen am 07.09.2013.

Seidel, Gabriele; Kurtz, Vivien; Krause, Holger; Dierks, Marie-Luise: Patienten- und Verbraucherberatungsstellen nach § 65bSGBV - Wege zu einer qualitativ hochwertigen Informationsvermittlung und Beratung, in: Zeitschrift für ärztliche Fortbildung und Qualität im Gesundheitswesen (2005), S. 397–403.

SGB-V Sozialgesetzbuch (SGB) Fünftes Buch (V) - Gesetzliche Krankenversicherung, vom 20. Dezember 1988, (BGBl. I S. 2477), FNA 860-5, Zuletzt geändert durch Art. 1 HaushaltsbegleitG 2014 vom 11. 8. 2014 (BGBl. I S. 1346).

Shank, M.D; Rupich, R.C; Griffin, M.G; Avioli, L.V: Evaluating health care services from the perspective of the elderly, in: Journal of Hospital Marketing, Vol. 6 (1992), S. 127–147.

Shaw, Robert: CRM- Definitions - Defining Customer Relationship Marketing and Management, in: SCN Education B.V. (Eds) (Hrsg.), Customer Relationship Management. The Ultimate Guide to the Efficient Use of CRM (2001), S. 23–27.

Sibbel; Rainer: Rahmenbedingungen für mehr Patientensouveränität - das Arzt-Patienten-Verhältnis als Ausgangspunkt, in: Fischer, A. (Hrsg.), *Der Patient als Kunde und Konsument. Wie viel Patientensouveränität ist möglich?*, Wiesbaden (2011), S. 187–209.

Simanski, C.; Lefering, R.; Paffrath, T.; Riess, P.; Yücel, N.; Maegele, M.; Thüsing, C.; Neugebauer, E.: Die Qualität der postoperativen Schmerztherapie beeinflusst die Krankenhauswahl, in: *Der Schmerz*, Vol. 20 (2006), S. 327–333.

Simon, Daniela; Härter, Martin: Gemeinsame Entscheidungsfindung zwischen Arzt und Patient - Zeitraubender Luxus im Praxisalltag?, in: Klusen, Norbert u.a. (Hrsg.), *Informiert und selbstbestimmt. Der mündige Bürger als mündiger Patient*, Baden-Baden (2009), S. 156–169.

Simon, Michael: *Das Gesundheitssystem in Deutschland. Eine Einführung in Struktur und Funktionsweise*, 3. Aufl., Bern (2010).

Simon, Michael; Freiwald, Gert: Der Bedarf von Patienten an Informationen über die Qualität der Krankenhausbehandlung, in: Simon, Michael (Hrsg.), *Internetbasierte Krankenhaussuche: Informationsbedarfe der Patienten, Qualitätsindikatoren der Krankenhausbehandlung und Anforderungen an und Qualitätskriterien für Krankenhaus-Suchmaschinen*, S. 7–30, (o. J.).

Sixma, Herman J.; Kerssens, Jan J.; van Campen, Crétien; Peters, M.A.: Quality of care from the patients' perspective: from theoretical concept to a new measuring instrument, in: *Health Expectations*, Vol. 1 (1998), S. 82–95.

Sofaer, S.; Crofton, C.; Goldstein, E.; Hoy, E.; Crabb, J.: What do consumers want to know about the quality of care in hospitals?, in: *Health Research and Educational Trust*, Vol. 40 (2005), S. 2018–2036.

Spangenberg, Martin: Erreichbarkeit von Krankenhäusern, in: Klauber, Jürgen u.a. (Hrsg.), *Krankenhaus-Report 2012. Schwerpunkt: Regionalität*, Stuttgart (2012), S. 97–109.

Stahl, H. K.; Matzler, K.; Hinterhuber, H. H.: Kundenbewertung und Shareholder Value – Versuch einer Synthese, in: Günter, B.; Helm, S. (Hrsg.), Kundenwert. Grundlagen - Innovative Konzepte - Praktische Umsetzungen, Wiesbaden (2006), S. 425–445.

Stark, Klaus; Guggenmoos-Holzmann, Irene: Wissenschaftliche Ergebnisse deuten und nutzen, in: Schwartz, F.W u.a. (Hrsg.), Das Public Health Buch (2000), S. 284–309.

Statistisches Bundesamt: Gesundheit. Grunddaten der Krankenhäuser (2012). Fachserie 12 Reihe 6.1.1, Wiesbaden 2013.

Stauss, B.: Der Kundenbeziehungs-Lebenszyklus, in: Hippner, H. u.a. (Hrsg.), Grundlagen des CRM. Strategie, Geschäftsprozesse und IT-Unterstützung, Wiesbaden (2011), S. 320–341.

Stauss, Bernd; Seidel, Wolfgang: Beschwerdemanagement. Unzufriedene Kunden als profitable Zielgruppe, 5. Aufl. (2014).

Steffen, Petra; Blum, Karl; Löffert, Sabine; Offermanns, Matthias: Was machen aus Lob und Tadel? Beschwerdemanagement in Krankenhäusern, in: KU Gesundheitsmanagement (2012), S. 55–59.

Stibbe, Rosemarie; Güsgen, Johannes; Dierkes, Alexandra; Tilgen, Melanie: Geocodierung als Instrument zur Marktanalyse. Das Dreifaltigkeits-Krankenhaus Wessling nutzt die regionalen Marktbedingungen für sich, in: KU Gesundheitsmanagement (2011), S. 29–31.

Strehlau, Holger Fiebig Madlen: Exkurs: Kundenbindungsprogramme für Patienten, in: Debatin, Jörg F. u.a. (Hrsg.), Krankenhausmanagement. Strategien, Konzepte, Methoden, Berlin (2010), S. 167–175.

Streif, R.; Maciejek, S.; Kleinfeld, A.; Blumenstock, G.; Reiland, M.; Selbmann, H.K.: Informationsbedarf und Informationsquellen bei der Wahl eines Krankenhauses, in: Gesundheitsökonomie und Qualitätsmanagement, Vol. 12 (2007), S. 113–120.

Stüker, D.: Evaluierung und Steuerung von Kundenbeziehungen aus Sicht des unternehmenswertorientierten Controlling, Wiesbaden (2009).

Suhonen, R.; Nenonen, H.; Laukka, A.; Välimäki, M.: Patients' informational needs and information received do not correspond in hospital, in: *Journal of Clinical Nursing*, Vol. 14 (2005), S. 1167–1176.

Terrahe, Mathis: Produktdefinition im Krankenhaus, in: Debatin, Jörg F. u.a. (Hrsg.), *Krankenhausmanagement. Strategien, Konzepte, Methoden*, Berlin (2010), S. 49–61.

Tewes, Matthias: *Der Kundenwert im Marketing. Theoretische Hintergründe und Umsetzungsmöglichkeiten einer wert- und marktorientierten Unternehmensführung*, 1. Aufl., Wiesbaden (2003).

Thaler, Richard H.; Sunstein Cass R.: *Nudge: Improving Decisions About Health, Wealth, and Happiness* (2008).

Thaler, Richard H.; Sunstein, Cass R.: *Nudge: Wie man kluge Entscheidungen anstößt. Aus dem Amerikanischen von Christoph Bausum*, 1. Aufl., Berlin 2009/ Econ Verlag (2011).

Thiede, Michael: Information and access to health care: is there a role for trust? in: *Social Science & Medicine*, Vol. 61 (2005), S. 1452–1462.

Thill, K.: *Einweisermarketing für Krankenhäuser. Niedergelassene Ärzte professionell gewinnen und binden*, Wiesbaden (2010).

Thill, K. D.: *Kundenorientierung und Dienstleistungsmarketing für Krankenhäuser. Theoretische Grundlagen und praktische Fallbeispiele*, Stuttgart (1999).

Thill, Klaus-Dieter: *Zuweisermarketing für niedergelassene Spezialisten. Allgemeinmediziner professionell gewinnen und binden*, 1. Aufl. (2011).

Tomczak, T.; Rudolf-Sipötz, E.: Bestimmungsfaktoren des Kundenwertes: Ergebnisse einer branchenübergreifenden Studie, in: Günter, B.; Helm, S. (Hrsg.), *Kundenwert. Grundlagen - Innovative Konzepte - Praktische Umsetzungen*, Wiesbaden (2006), S. 127–155.

Tscheulin, D. K.; Dietrich, M.: Das Management von Kundenbeziehungen im Gesundheitswesen, in: Georgi, D.; Hadwich, K. (Hrsg.), *Management von Kundenbeziehungen*.

Perspektiven - Analysen - Strategien - Instrumente ; Manfred Bruhn zum 60. Geburtstag, Wiesbaden (2010), S. 251–276.

Tscheulin, Dieter K.; Helmig, Bernd: Krankenhausmarketing - Dienstleistungsmarketing, in: Eichhorn, Peter u.a. (Hrsg.), Krankenhausmanagement (2000), S. 206–235.

Tscheulin, Dieter K.; Helmig, Bernd: Krankenhausmarketing, in: Tscheulin, Dieter K.; Helmig, Bernd (Hrsg.), Branchenspezifisches Marketing. Grundlagen - Besonderheiten - Gemeinsamkeiten (2001), S. 401–428.

Tuschen, Karl Heinz; Braun, Thomas; Rau, Ferdinand: Erlösausgleiche im Krankenhausbereich: Eine Orientierungshilfe, in: das Krankenhaus (2005), S. 955–960.

U.S. Department of Health and Human Services, Office of Disease Prevention and Health Promotion: National Action Plan to Improve Health Literacy (2010).

UWG - Gesetz gegen den unlauteren Wettbewerb (UWG), in der Fassung der Bekanntmachung vom 3. März 2010, (BGBl. I S. 254), FNA 43-7, Zuletzt geändert durch Art. 8 Abs. 6 Verbrauchercredit-, zivilrechtl. Teil der ZahlungsdiensteRL-UmsetzungsG sowie Widerrufs- und RückgabeRNeuO3 vom 29. 7. 2009 (BGBl. I S. 2355) Verkündungsstand: 07.09.2012 in Kraft ab: 31.10.2009, Bund.

Vancheri, Cori: The safe use initiative and health literacy. Workshop summary, Washington, D.C (2010).

Vendus Sales & Communication Group GmbH: Deutsche Krankenhäuser - Internet & Social Media: Eine Analyse der Chancen und Risiken. Eine Kooperation der : TU München & Vendus Sales & Communication Group.

Verband der Ersatzkassen e.V. (vdek): Kliniklotse: <http://www.vdek-kliniklotse.de/>, eingesehen am 07.09.2013.

Verbraucherzentrale Hamburg: Wie finde ich das richtige Krankenhaus? Internet-Suchportale im Test: http://www.patientenpolitik.de/content/e38/e120/e497/PB522/inhalte524/6.1-VZHH-Krankenhaussuchportale_ger.pdf.

Victoor, Aafke; Delnoij, Diana M. J.; Friele, Roland D.; Rademakers, Jany JDJM: Determinants of patient choice of healthcare providers: a scoping review, in: BMC Health Services Research (2012), S. 1–16.

Vieten, Wolfgang: Perspektiven zur Vergütung niedergelassener Ärzte aus dem Blickwinkel der KV Consult Westfalen-Lippe, in: Braun, G. E. (Hrsg.), Innovative Versorgungsformen im Gesundheitswesen. Konzepte und Praxisbeispiele erfolgreicher Finanzierung und Vergütung, Köln (2009), S. 109–118.

Volkmer, F.: Das ambulante Operieren im Krankenhaus. Grundlagen, Entscheidungsfaktoren, Kalkulation, Planung, 1. Aufl., Hamburg (2008).

Vorberg, Sebastian: Sachliche und legale Patientensteuerung, in: Hellmann, Wolfgang (Hrsg.), Handbuch Integrierte Versorgung (2012), S. 1–28.

Wasem, J.; Geraedts, M.: Qualität durch Wettbewerb, in: Klauber, J. u.a. (Hrsg.), Krankenhaus-Report 2011. Qualität durch Wettbewerb (2011), S. 3–17.

Weber, J.; Bramseman, U.; Heineke, C.; Hirsch, B.: Wertorientierte Unternehmenssteuerung. Konzepte - Implementierung - Praxisstatements, 1. Aufl., Wiesbaden (2004).

Weber, Jürgen; Lissautzki, Marius: Kundenwert-Controlling, 1. Aufl., Vallendar (2004).

Wegwarth, Odette; Gigerenzer, Gerd: "Zu Risiken und Nebenwirkungen ..." -Wie informiert sind Ärzte und Patienten?, in: Klusen, Norbert u.a. (Hrsg.), Informiert und selbstbestimmt. Der mündige Bürger als mündiger Patient, Baden-Baden (2009), S. 123–138.

Weilhammer, U.: Patient-Relationship-Management. Möglichkeiten und Grenzen der Wettbewerbsorientierung von Krankenhäusern am Beispiel des Patientenbeziehungsmanagements. Univ., Diss.--Augsburg, 2005., Berlin 2005.

Weimer, Tobias; Schmidt, Ina: Strategisches Zuweisermarketing - Eine Form legaler Zuweiserbindung (1), in: Pflege- & Krankenhausrecht, Vol. 13 (2010), S. 13–15.

Weingart, Saul N.; Pagovich, Odelya; Sands, Daniel Z.; Li, Joseph M.; Aronson, Mark D.; Davis, Roger B.; Phillips, Russell S.; Bates, David W.: Patient-reported services quality on a medicine unit, in: *International Journal for Quality in Health Care*, Vol. 18 (2006), S. 95–101.

Williamson, O. E.: *The economic institutions of capitalism*, 2. Aufl., New York [u.a.] (1985).

Wirtz, Bernd W.; Schilke, Oliver: Ansätze des Kundenwertmanagements, in: Wirtz, Bernd W.; Göttgens, Olaf (Hrsg.), *Integriertes Marken- und Kundenwertmanagement: Strategien, Konzepte und Best Practices* (2004), S. 19–55.

Witte, Katrin: *The patient looks at the care system. Das stationäre Versorgungs-geschehen aus der Perspektive von Aids-Patienten*, P96-209 Aufl., Berlin (1996).

Wizemann, Theresa M.: *Health literacy implications for health care reform. Workshop summary*, Washington, D.C (2011).

Wolf, Enno E.: *Konzeption eines CRM-Anreizsystems. Konzeption eines Anreizsystems zur Unterstützung einer erfolgreichen Implementierung von Customer Relationship Management*, München und Mering (2002).

Woodruff, R. B.: *Customer Value: The Next Source for Competitive Advantage*, in: *Journal of the Academy of Marketing Science*. Vol. 25 (1997), S. 139–153.

Woratschek, Herbert; Horbel, Chris: *Are Variety-Seekers Bad Customers? An Analysis of the Role of Recommendations in the Service Profit Chain*, in: *Journal of Relationship Marketing*, Vol. 4 (2006), S. 43–57.

Wünschmann, S.: *Beschwerdeverhalten und Kundenwert*, 1. Aufl., Wiesbaden (2007).

Zahay, Debra; Griffin, Abbie: *Are Customer Information Systems Worth It? Results from B2B Services. Working Paper Report No. 02-113* (2002).

Zapp, Winfried; Arndt, Fabienne; Kaune, Saskia C.; Knese, Marion; Köther, Henning L.; Michn, Vivien A.; Müller, Maria: *Portfolioanalysen*, in: Greulich, Andreas u.a. (Hrsg.), *Management Handbuch Krankenhaus* (2008), S. 1–43.

Zapp, Winfried; Oswald, Julia; Otten, Silja; Große-Wördermann, Frank: Budgetierungssysteme, in: Greulich, Andreas u.a. (Hrsg.), Management Handbuch Krankenhaus (2008), S. 625: 1-38.

Zok, Klaus: Unterschiede bei der Gesundheitskompetenz. Ergebnisse einer bundesweiten Repräsentativ-Umfrage unter gesetzlich Versicherten, in: Wido-monitor, Vol. 11 (2014), S. 1–12.